

JNCR-2023-0090001

# 济南市民政局 济南市财政局 文件

济民发〔2023〕4号

## 济南市民政局 济南市财政局 关于印发济南市社会工作服务站 管理办法的通知

各区县民政局、财政局：

现将《济南市社会工作服务站管理办法》印发给你们，请遵照执行。如在执行过程中遇到问题，请及时向市民政局反映。



2023年2月20日

（此件主动公开）

# 济南市社会工作服务站管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范全市街道（镇）社会工作服务站的建设、运营及管理等活动，根据民政部办公厅《关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》（民办函〔2021〕20号）《山东省民政厅山东省财政厅关于印发〈山东省乡镇（街道）社工站建设实施方案〉的通知》（鲁民〔2021〕59号）《济南市街道（镇）社会工作服务站建设实施方案》（济民发〔2021〕9号）等文件要求，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的街道（镇）社会工作服务站（以下简称街镇社工站），是指在本市各街道（镇）设置的，以服务困难群体为主，为辖区社会工作者能力提升、社会工作服务项目实施以及引导社会力量参与社会治理等提供服务和支持的基层综合服务平台。

**第三条** 市级建立社工站指导服务中心，统筹全市社工站项目运营的指导、检查、评估和宣传推广工作；区县建立社会工作服务总站（以下简称区县社工总站），负责对本区域内街镇社工站人员培训、运行管理和日常服务进行监督管理；鼓励各区县、街镇通过现有政府购买服务转换、社区工作者（网格员）培训、发展志愿者队伍等方式整合相关资源，在社区（村）设立社工室，

向社区（村）延伸服务。本办法所称社工站，是指区县社工总站与街镇社工站的统称。

**第四条** 社工站通过政府购买社会工作服务项目的方式实施，购买主体为区县民政部门，由能够提供专业社会工作服务的企业、社会组织等承接运营。街道办事处（镇人民政府）作为街镇社工站项目落地方协同区县民政部门开展相关工作。

## 第二章 服务与要求

**第五条** 街镇社工站应当结合实际提供社会救助、养老服务、城乡社区治理、儿童福利、社会事务、社工人才队伍建设等领域的服务。根据《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》（附件1），街镇社工站每年确定2-3个重点服务领域，开展具体实践工作。鼓励各区县根据实际情况，确定重点服务对象和重点服务内容，打造特色服务品牌。

**第六条** 街镇社工站的人员和服务场地建设应当符合下列要求：

（一）每个街道（镇）应设立1个街镇社工站，每个街镇社工站原则上配备不少于3人，具备社会工作专业资质人员不少于总人数的三分之二。新招录驻站社工要求年龄40周岁以下，大专及以上学历。社会工作专业资质是指社会工作及其相关专业毕业，或持有全国社会工作者职业资格证书。

（二）街镇社工站用房选址应选择市政设施条件好、交通便

利地段；应选择方便居民出入，便于服务辖区居民的地段。街镇社工站办公场所应配备办公桌、电脑、打印机等必要的办公设备。

（三）街镇社工站应当根据服务内容和居民需求，设置专门工作区域，包括社工办公区、个案工作区、小组工作区、多功能活动区、档案室等功能区域。其中，社工办公区人均办公场地面积不低于5平方米，其他区域可混合设置或通过资源共享的方式解决。

**第七条** 街镇社工站标识原则上采用户外挂牌和室内挂牌两种形式，在办公场所显著位置挂设街镇社工站标牌，标牌样式：中国社会工作标识+XX区（县）XX街道（镇）社会工作服务站（附件2）。区县社工总站挂牌参考本条。

**第八条** 街镇社工站应根据服务要求建立相应的工作制度，规范街镇社工站运行流程和标准，包括：人员管理、财务管理、志愿者管理、服务场所使用管理、文书档案管理等制度。

**第九条** 街镇社工站在区县民政部门的指导下，按合同约定开展项目服务，街道办事处（镇人民政府）要为街镇社工站项目实施提供协助和支持；区县民政部门和街道办事处（镇人民政府）的相关科室要与街镇社工站建立定期沟通协调机制，及时解决项目执行过程中遇到的问题。应由街道办事处（镇人民政府）工作人员承担的保密事项、行政行为、管理及服务等事项不得列入街镇社工站服务内容。区县民政部门和街道办事处（镇人民政府）不得以任何名义抽调社工站人员到其他岗位工作，确保驻站社工

在岗在位。

**第十条** 街镇社工站承接方按照项目合同的约定配备符合条件的社工，联合街道办事处（镇人民政府）开展需求调研，共同制定项目任务书，并严格按照项目任务书的内容开展服务。街镇社工站按时向区县民政部门、街道办事处（镇人民政府）提交月度工作简报、中期工作报告和终期工作报告。

**第十一条** 街镇社工站服务档案应妥善保管。其中，会计档案应当由承接方长期保留；与评估相关的服务及财务资料应当保存5年以上，以配合财政、审计等部门检查。承接方退出街镇社工站项目时，应当于退出之日起的30个工作日内及时向购买方移交服务档案（含个案、小组、社区服务、家访电访、服务对象建档、志愿者建档、服务需求调研等与服务相关的档案资料），列明移交资料清单和签订移交协议书，由购买方转交下一任承接方使用，并做好相关信息保密工作。

### 第三章 监督与评估

**第十二条** 市民政局统筹负责全市社工站建设规划和管理工作，指导、监管全市社工站建设及运营相关工作。市财政局负责做好全市社工站项目资金预算并按时拨付，指导各区县财政部门做好社工站项目资金管理工作。

**第十三条** 区县民政部门负责本地社工站规划建设、日常运营、服务项目制定实施、本级财政预算申报、经费使用监管、检

查评估等工作。区县财政部门负责拨付社工站项目资金，会同区县民政部门开展政府采购，做好社工站项目资金管理工作。

**第十四条** 街道办事处（镇人民政府）负责本辖区内街镇社工站的规划布局、办公场所配置，为街镇社工站配置办公桌、电脑、打印机等必要的办公设施设备；配合区县民政部门制定服务项目，参与街镇社工站的项目执行，做好街镇社工站项目监管评估；对街镇社工站进行安全检查，协调街道办事处（镇人民政府）有关部门与街镇社工站的服务配合、转介等工作。

**第十五条** 社工站承接方要通过聘请“济南市社会工作督导专家库”和“社会工作督导人才库”成员等专业社会工作督导，对驻站社工进行定期、持续的督导，传授专业服务知识和技术，提升其专业技能，确保社工站服务质量，促进社工成长。驻站社工每年接受专业督导不少于12次，每次不少于2小时。

**第十六条** 建立社工站投诉处理机制。区县民政部门负责受理社工站投诉意见，对投诉意见应做到快速响应，及时处理。

**第十七条** 市级社工站指导服务中心每年对区县社工总站的运行管理、督导培训、服务绩效情况等工作开展至少一次评估，评估时间原则上安排在年度项目服务结束前1个月，评估标准按照《济南市区县社会工作服务总站运营评估标准》（附件3）。市级社工站指导服务中心对区县社工总站出具评估报告，区县民政部门可作为政府购买服务的参考依据。

区县社工总站的评估总分为100分，评估等级分为优秀、良

好、合格、不合格四个等级，90分（含）以上为优秀，80分（含）至90分为良好，70分（含）至80分为合格，70分以下为不合格。

**第十八条** 各区县民政部门每年委托第三方或区县社工总站作为评估方对街镇社工站的项目管理、服务绩效、经费使用等工作至少开展一次评估，评估时间原则上安排在年度项目服务结束前1个月，评估标准按照《济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准》（附件4）。街镇社工站的评估工作由区县民政部门负责，街道办事处（镇人民政府）共同参与，由评估方出具评估报告。

街镇社工站的评估总分为100分，评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90分（含）以上为优秀，80分（含）至90分为良好，70分（含）至80分为合格，70分以下为不合格。

评估方应当出具客观、真实、科学的评估报告。区县民政部门应当对评估结果进行确认并在官网面向社会公示，公示期不少于5个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，区县民政部门应当及时处理，并将处理意见报市民政局。

评估结果作为承接方后续参与社工站项目运营的重要参考依据。经评估合格及以上等级的，服务周期内继续承接该社工站项目；经评估不合格的，服务周期内终止服务合同，并按照政府购买服务合同的有关约定承担相应责任。

**第十九条** 各区县民政部门于项目购买期结束前一个月，向市民政局提交社工站建设运营情况报告。市民政局会同市财政局

每年对全市社工站项目实施情况进行督导检查。

**第二十条** 市民政局定期开展社工站示范点创建活动，以规范化、标准化、专业化建设为抓手，打造一批运行规范、保障完善、服务高效的街镇社工站，切实发挥示范引领作用。建立社工站示范点退出机制，在运营期间达不到《关于印发济南市街道(镇)社会工作服务站示范点建设实施方案的通知》(济民发〔2022〕7号)要求的示范点建设标准的，受到相关部门通报、处分和媒体曝光，或发生服务质量、安全管理等问题，则取消其社工站示范点资格且两年内不得重新参评。

**第二十一条** 市民政局开展社工站品牌创建活动，打造济南社工站服务品牌。各级民政部门要做好社工站宣传工作，扩大社工站服务影响力，营造社会工作事业发展良好氛围。

**第二十二条** 市直部门、区县职能部门如需利用街镇社工站平台开展服务内容清单以外的社会工作服务，应当向市、区县民政部门提出书面申请。书面申请应载明共享理由、入驻项目、服务需求、经费安排、人员配备(不含街镇社工站现有人员)等事项。市、区县民政部门审核后，市、区县相关部门与街镇社工站的承接方签订服务合同，并按照“谁主管、谁负责；谁购买、谁监管、谁考核”的原则，负责组织实施。

## 第四章 资金管理

**第二十三条** 社工站项目所需经费纳入市、区县财政一般预

算安排，由市、区县两级分担；项目预算编制应根据服务的数量、规模、质量和效果目标等核算服务成本，将人力成本作为重要指标，纳入成本核算。

**第二十四条** 社工站购买服务项目资金包括人员劳务费、服务质量保障经费、承接方运营管理费用。社工站人员劳务费用应当不低于项目经费总额的 75%，服务质量保障经费应当不高于项目经费总额的 15%，承接方运营管理费用应当不高于项目经费总额的 10%。

人员劳务费是指承接方为开展服务活动招聘的社会工作从业人员费用，包括薪资、单位和个人缴纳的五险一金等；服务质量保障经费是指开展服务活动支出，包括外聘督导费用、社工专业能力提升支持费用、服务活动产生的交通、误餐、组织志愿者等费用；承接方运营管理费用包括机构管理行政性费用、相关税费等。

**第二十五条** 社工站购买服务项目市级资金拨付采用因素分配法，根据各区县购买社工服务合同总额、资金绩效、财力、运营评估、示范点创建等分配因素，参照现行财政分担比例进行对下转移支付。

**第二十六条** 购买主体要根据合同约定的时间及方式，及时拨付经费；当期评估不合格的，不拨付后续资金，并追回该项目剩余政府购买服务资金。

**第二十七条** 社工站购买服务项目资金实施绩效预算管理，

要建立完善绩效评价指标体系，科学设置评价指标，定期对各区县管理使用购买服务资金效益、项目建设效果、年度任务完成率等实施独立评价，评价结果作为以后年度预算安排的重要依据。

**第二十八条** 规范社工站购买服务项目资金管理程序，确保资金专项管理、专账核算、专款专用；承接方要积极配合财政、审计等部门对资金使用情况进行绩效评估和审计监督，对不按规定管理和使用资金的行为，严格按照有关规定追究法律责任。

**第二十九条** 按照政府信息公开规定和“谁主管 谁负责 谁公开”的原则，建立社工站购买服务项目资金信息公开机制，自觉接受社会监督。

## 第五章 附 则

**第三十条** 各级民政、财政和街道办事处（镇人民政府）等有关部门及其工作人员在社工站监督管理中不履行监管职责或者监管不力，滥用职权，玩忽职守的，由其任免机关或者监察机关依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移交司法机关查处。

**第三十一条** 本办法自 2023 年 3 月 8 日起施行，有效期至 2028 年 3 月 7 日。

附件 1

## 济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单

服务领域	服务内容	具体服务内容
(1) 社会救助	1. 政策宣传	宣传社会救助申请的资格条件、申报程序及审批流程、社会救助的主要类型和内容、救助标准和动态管理等政策制度。
	2. 识别对象	通过融入村居、入户调查、邻里访问，协助评估社会救助申请对象的身体状况、财产状况、居住条件和其他实际生活状况，精准识别救助服务对象。
	3. 资源链接	协助符合条件的服务对象申请有关社会救助政策（低保金、特困人员供养、残疾人补贴、医疗救助、教育救助、公共租赁住房、危房改造、就业救助、临时救助、法律援助）；链接企业、基金会、社会团体、社会服务机构等社会资源等。
	4. 心理疏导	评估和诊断社会救助对象的问题和需求，提供心理支持，缓解个人及其家庭成员的心理焦虑和精神压力等。
	5. 能力提升	转变观念，挖掘服务对象的优势和资源；风险防控，培养服务对象应对风险能力；技能培训，协助服务对象实现就业创业。
	6. 社会融入	引导服务对象参与社区活动、社区公共事务，建立邻里互助小组、社区支持网络。
	7. 服务建档	协助开展低保对象、特困人员、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助、法律援助对象等社会救助对象建档工作。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(2) 养老服务	1. 健康服务	提供与老年人身心健康直接相关的预防、康复等方面的服务，包括健康风险评估、老年健康知识宣传推广、老年健康咨询等；为老年人开展健康照顾的有关服务，包括出行协助、生活照料、信息服务等。
	2. 救助服务	协助评估困境老年人身体状况、居住环境、经济状况等，摸底排查特殊困境老年人生活状况，确立风险等级。协助符合条件的老年人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助等社会救助政策。链接爱心慈善资金、志愿服务等社会资源为特殊困难老年人提供援助。
	3. 精神慰藉	协助专业人士对老年人做认知和情绪问题评估，识别和诊断老年人认知与情绪方面的问题。协助专业人士对患有抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症等认知和情绪问题提供心理辅导。在精神上关怀老年人，帮助老年人适应角色转变，重新界定生命价值和人生意义。
	4. 社会支持网络建立	举办各类康乐小组、交流活动，丰富老年人精神文化生活。推动建立老年人互助小组、学习小组，建立组员支持网络。建立照顾者支持体系，为老年人照顾者提供喘息服务。开展爱老社区倡导，传承中华民族尊老敬老的美德。
	5. 权益保障	与有关部门和专业人士共同维护和保障老年人的财产处置和婚姻自由等合法权益不受侵犯。排查老年人有可能遭遇的风险，包括受虐待、被遗弃或疏于照顾等特殊问题，经发现后及时开展危机介入服务。协助老年人开展养老规划，帮助和引导符合条件的老年人申请和享受来自街道（镇）、社区（村）和养老机构的有关服务和政策支持。开展社区宣传和社区教育，防止老年人遭遇不公平对待或社会歧视。
	6. 临终关怀	开展生命教育，协助老年人达成未了心愿，包括妥善安排遗嘱、器官捐赠等法律事宜，引导老年人及其家属建立理性的生死观。动态评估老年人及其家属的情绪变化，提供心理辅导和情感支持。开展丧亲后续服务，包括告别事宜、亲人离世后的哀伤辅导等。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(3) 城乡 社区 治理	1. 社区公共服务	盘活公共服务空间，形成社区居民休闲娱乐和参与公共事务的场所。开展就业政策咨询，鼓励引导就业人员适应市场需求投身经济建设。提供社区福利服务，关注社区弱势群体，协助解决困难。开展精神卫生服务，营造健康的社区心理支持环境。推动环境卫生治理，倡导健康文明的生活方式以及良好的卫生习惯。预防社区突发事件，保障社区治安有序。
	2. 社会组织管理服务	配合参与社会组织党建工作，推进两个覆盖有效落实；参与推动街道社会组织联合会等枢纽型社会组织开展活动；引导支持社区社会组织成立和规范发展；发现和及时举报辖区内非法社会组织活动。
	3. 社区志愿队伍建设	指导社区志愿服务站点建设，推动建立志愿服务队伍，依托全国志愿服务信息系统做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。创新“社会工作+志愿服务”工作模式，发挥专业优势，联系指导新时代文明实践所（站）专管员、志愿者，协同组织开展社会工作和志愿服务活动。
	4. 社区慈善服务	弘扬慈善文化，链接慈善资源，引导社区基金设立，配合社区基金开展慈善项目。
	5. 居民自治	引导居（村）民参与居（村）务管理，创新基层协商议事形式和活动载体，提升居（村）民自我管理、自我教育、自我服务的意识和能力。
	6. 建立“五社联动”机制	完善城乡社区治理，进一步推进社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”，形成多方主体“共建、共治、共享”的社区治理新格局。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(4) 社会事务	1. 婚姻家庭服务	开展婚姻政策法规、婚俗改革宣传，加强婚恋观、婚育观教育；提供家庭行为学习及家庭心理健康教育；开展婚姻家庭辅导，预防发生家庭暴力等事件；为遭遇家庭暴力的成员及遭遇重大变故的家庭提供危机介入和帮助。
	2. 殡葬服务	开展殡葬政策法规宣传，倡导绿色殡葬理念、节地生态安葬方式。向辖区居民提供治丧需求服务，配合开展生命教育，协助对接殡葬服务机构，建立服务档案。
	3. 残疾人服务	入户排查残疾人及其家庭成员情况，评估其服务需求。对残疾人及其家庭开展心理辅导和能力提升服务。对有需要帮助的残疾人及其家庭链接社会资源提供经济援助。开展残疾人有关政策宣传，协助残疾人及其家庭申请有关政策，如协助符合条件的残疾人申请残疾人两项补贴。开展社区宣传及公众教育，营造尊重、平等、接纳残疾人的社区进步文化。
	4. 流浪乞讨人员救助	协助做好流浪乞讨人员的临时救助管理、心理疏导、接收送返及寻亲安置工作；协助开展街面巡回救助和转介服务；配合做好临时救助点的业务指导和规范工作；推动流浪乞讨源头预防和治理工作，维护易流浪走失人员信息库和帮扶台账，帮助落实相关救助政策等。
(5) 儿童福利	1. 救助保护	协助儿童主任开展家庭随访，摸排农村留守儿童和困境儿童的基本状况，落实监护状况和保障状况。根据农村留守儿童和困境儿童生活状况等级评定标准，评估儿童成长和生活中面临的问题和需求，根据评估结果分类实施救助保护。发现儿童监护不足、监护缺失、监护侵害等问题，及时进行报告，提供临时庇护、调查评估、情绪疏导等专业服务。
	2. 家庭教育	开展儿童保护法制宣传和家庭暴力预防教育等活动，指导监护人履行抚养义务和监护责任，提升儿童监护人的法制观念和教育理念。为儿童及其家庭开展亲子关系、代际关系调适，增进家庭情感联结和亲情交流。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(5) 儿童福利	3. 社会关爱	协助村（居）委会开展农村留守儿童、困境儿童学业帮扶及安全教育等活动，提供儿童心理健康教育和心理支持，开展儿童社会化引导，促进社会融入。链接公益项目、志愿服务组织等社会资源，开展专业儿童社会工作服务，至少打造一个特色儿童社工服务品牌。
(6) 队伍建设和宣传	1. 培育扶持本地社会工作服务机构	培育本地社会工作服务机构。通过引导其他社会组织参与社会工作服务项目、提供专业支持等方式，使其掌握社会工作理念和手法，协助其他社会服务类社会组织转型。
	2. 提升持证社会工作者人数	对街道（镇）干部、社区工作者和社会组织人员进行社会工作知识培训，动员参加社会工作者职业水平考试。接收高校社会工作专业学生和大学生志愿者进行社会工作实习实训。
	3. 传播社会工作理念	通过品牌创建、宣传、培训和专业服务等形式，向社会尤其是服务对象传播社会工作价值理念、知识和方法。

## 附件 2



1. 样式：竖牌：悬挂在社会工作服务站门口左侧  
横牌：悬挂在社会工作服务站办公房门头一侧
2. 大小：竖牌 180\*30cm；横牌 60\*40cm
3. 材质颜色：不锈钢银色弧面
4. 字体：竖牌：方正大标宋简体 419pt  
横牌：上排-方正黑体简 100pt  
下排-方正大黑筒 136pt

附件 3

## 济南市区县社会工作服务总站运营评估标准

参评单位:

评估员:

评估日期:

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	得分	备注
1	统筹发展 (13分)	协助区县民政部门统筹本区域街镇社工站的建设工作思路和目标规划,保障项目的健康发展。(13分)	年度服务计划 (4分)	需向市级社工站指导服务中心提交年度服务计划,计划需具备专业性和可行性,按进度执行并根据实际情况作出合理调整。 (1)提交年度服务计划(1分):提交1分、未提交0分 (2)年度服务计划框架完整、逻辑清晰,在一定程度上能体现专业性和可行性(2分):完全符合2分、部分符合1分、不符合0分 (3)年度服务计划按进度执行并根据实际情况作出合理调整(1分):及时调整1分、未及时调整0分 *本选项为以上三项分别量化赋分,三项得分相加为最终本指标得分		文件 查阅
			服务需求评估 (3分)	每个年度项目服务开始的一个月内,需结合地区实际,运用科学的方法开展服务需求调研,并撰写需求分析报告。 (1)需求调研深入,且有具体可行的分析报告。(3分) (2)开展需求调研,出具了分析报告,但是报告内容简略,或缺乏可行性。(2分) (3)开展需求调研,但无分析报告。(1分) (4)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
			自评报告 (3分)	每个年度项目服务结束前一个月内,根据实际情况,开展自评工作,撰写自评报告。 (1)自评报告内容真实、框架完整、逻辑清晰。(3分) (2)自评报告内容真实、框架完整。(2分) (3)自评报告内容真实。(1分) (4)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	得分	备注
1	统筹发展 (13分)	协助区县民政部门统筹本区域街镇社工站的建设工作思路和目标规划,保障项目的健康发展。(13分)	财务管理 (3分)	制定财务管理制度并照章执行,包含资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度,并有效落实各项制度规定。 (1) 制定了财务管理制度,内容完整,并遵照制度执行,且证明材料完整。(1分) (2) 财务制度不完整或简略,或部分未按规定执行。(0.5分) (3) 不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
				项目资金进行独立核算,且核算及时、无错误。 (1) 经费独立核算,且全部核算及时、无错误。(1分) (2) 经费独立核算,且大部分核算及时、无错误。(0.5分) (3) 不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
				项目资金专款专用,且使用支出程序符合现行规定。 (1) 符合上述情况。(1分) (2) 不符合上述情况。(0分) *出现资金违规使用(如挤占、截留、挪用专项资金等情况),直接扣除财务管理指标3分,并上报主管部门。		文件 查阅
2	监督管理 (18分)	负责街镇社工站的监督管理、运营评估工作,接收街镇社工站提交的年度服务计划,并根据情况提出合理调整建议;接收并留存街镇社工站上传的月度工作简报;对街镇社工站工作人员进行出勤管理。(18分)	街镇社工站的年度服务计划 (2分)	监督管理街镇社工站运营情况,收集街镇社工站提交的年度服务计划,并根据情况提出合理调整建议。 (1) 符合上述要求。(2分) (2) 部分符合上述要求(1分) (3) 不符合上述要求。(0分)		文件 查阅
			街镇社工站月度工作简报 (2分)	及时收集并留存街镇社工站的月度工作简报,并监督街镇社工站及时上传“中国社会工作网”系统。 (1) 符合上述要求。(2分) (2) 部分符合上述要求(1分) (3) 不符合上述要求。(0分)		文件 查阅

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	得分	备注
2	监督管理 (18分)	负责街镇社工站的监督管理、运营评估工作，接收街镇社工站提交的年度服务计划，并根据情况提出合理调整建议；接收并留存街镇社工站上传的月度工作简报；对街镇社工站工作人员进行出勤管理。 (18分)	街镇社工站 每月考勤表 (2分)	对街镇社工站工作人员进行出勤管理，及时收集街镇社工站每月考勤表。 (1)符合上述要求。(2分) (2)部分符合上述要求(1分) (3)不符合上述要求。(0分)		文件 查阅
			街镇社工站 评估报告及 公示(2分)	在年度项目服务结束前一个月，按照各区县要求，组织或开展街镇社工站评估工作，向市级社工站指导服务中心及时提交街镇社工站评估报告并公示。 (1)符合上述要求。(2分) (2)部分符合上述要求(1分) (3)不符合上述要求。(0分)		文件 查阅
			街镇社工站 抽检情况 (10分)	市级社工站指导服务中心按照《济南市街道(镇)社会工作服务站运营评估标准》对各区县街镇社工站进行抽检，并将抽检分数与评估分数作比对，计算平均匹配度。 (1)平均匹配度95%(含)以上:10分 (2)平均匹配度90%(含)—95%:8分 (3)平均匹配度85%(含)—90%:6分 (4)平均匹配度80%(含)—85%:4分 (5)平均匹配度80%以下:2分 单个街镇社工站匹配度计算公式: (100- 评估分数-抽检分数 )/100*100%		走访 调查
3	人才培养 (26分)	开展区县和街镇相关行政管理人员、街镇社工站人员培训，培育一批稳定的、本土的专业社会工作人才队伍。(10分)	专业培训 (10分)	组织策划专业培训，提供每次培训的培训记录(含方案、签到表、通讯稿、照片等)，每次2分，最高累计得分为10分。		文件 查阅

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	得分	备注
3	人才培养 (26分)	统筹及落实街镇社工站督导工作,以持续、贴身的专业服务支持、陪伴社工成长,确保社会工作服务站项目有序发展。(16分)	专业督导 (16分)	组织或开展专业督导,提供每次督导的记录(含督导计划表和督导记录表等),每次督导时长不少于2小时,对本区县所有街镇社工站分别督导1次为1轮,每轮4分,最高累计得分为16分。		文件 查阅
4	宣传推广 (12分)	开展社会工作服务站宣传,传播社会工作理念。 (12分)	宣传平台 (2分)	有自行运营的宣传平台,可进行日常的街镇社工站的宣传工作。 (1)符合上述要求。(2分) (2)不符合上述要求。(0分)		文件 查阅
			媒体报道 (6分)	获得市级(含)以上媒体(包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络)对社工总站开展服务的正面报道,积极向“济南社工”微信公众平台投稿。 (1)国家级为2分/篇; (2)省级为1分/篇; (3)市级及“济南社工”微信公众平台为0.5分/篇; 注:最高累计得分为6分。		文件 查阅
			社会工作主题宣传 (4分)	组织策划社会工作主题宣传活动等(含方案、签到表、通讯稿、照片等)一次2分,最高累计得分为4分。		文件 查阅
5	模式研究 (6分)	加强社会工作研究,探索、总结适合本区县的社会工作服务模式。(6分)	研究成果 (6分)	在区县级以上平台发布的论文、案例、服务模式等,1个2分,最高累计得分为6分。		文件 查阅

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	得分	备注
6	社会评价 (25分)	加强与街道办事处(镇人民政府)、街镇社工站承接机构等有关部门沟通协调,确保社会工作服务站有关政策落实。(25分)	市级评价 (5分)	按照《济南市区县社会工作服务总站综合评价表》(满分10分),采用抽样调查方式,收集各相关方对社工总站所开展服务的满意度,以及对服务效果等方面的综合评价。 (1)平均分:9分(含)以上:5分 (2)平均分:8分(含)—9分:4分 (3)平均分:7分(含)—8分:3分 (4)平均分:6分(含)—7分:2分 (5)平均分:6分以下:1分		走访调查
			区县评价 (5分)			走访调查
			街镇评价 (5分)			走访调查
			承接机构评价 (5分)			走访调查
			街镇社工站评价 (5分)			走访调查
评估信息真实性			组织评估中发现社工总站存在弄虚作假情况,扣除总得分的20%,并将该情况上报主管部门。			
判定标准			评估总分为100分,评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级,90分(含)以上为优秀,80分(含)至90分为良好,70分(含)至80分为合格,70分以下为不合格。			

## 济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准

参评单位：

评估员：

评估日期：

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
行政管理 (29分)	运营形式 (1分)	运营形式 (1分)	严格按照政府采购要求运营且承接机构不得再转包或分包给其他机构运营。 (1) 符合上述要求。(1分) (2) 不符合上述要求。(0分)		文件 查阅
	日常监管 (10分)	年度服务计划 (4分)	向社工总站提交年度服务计划，计划需具备专业性和可行性，按进度执行并根据实际情况作出合理调整。 (1) 提交年度服务计划(1分)：提交1分、未提交0分 (2) 年度服务计划框架完整、逻辑清晰，在一定程度上能体现专业性和可行性(2分)：完全符合2分、部分符合1分、不符合0分 (3) 年度服务计划按进度执行并根据实际情况作出合理调整(1分)：及时调整1分、未及时调整0分 *本选项为以上三项分别量化赋分，三项得分相加为最终本指标得分		文件 查阅
		月度简报上传 (2分)	按时向社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，要求有文字、图片、数据等内容。 (1) 按总站要求的每月上报截止时间前(以提交显示时间为准)提交，并上传符合要求的月度工作简报。(2分) (2) 能够每月提交但未在要求的时间内上传。(1分) (3) 不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
		日常服务记录 (2分)	按时撰写社工站的日常服务记录并及时上传“中国社会工作网”系统。 (1) 每年度月均完成4次及以上服务记录并及时上传。(2分) (2) 每年度月均完成4次及以上服务记录，但上传不及时。(1分) (3) 不符合上述情况。(0分)		文件 查阅

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
行政管理 (29分)	日常监管 (10分)	服务需求调研 (2分)	每个年度项目服务开始的一个月内,需结合地区实际,运用科学的方法开展社工站服务需求调研,并撰写需求分析报告。 (1)需求调研深入,且有具体可行的分析报告。(2分) (2)开展需求调研,出具了分析报告,但是报告内容简略,或缺乏可行性。(1分) (3)开展需求调研,但无分析报告。(0.5分) (4)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
	财务管理 (3分)	财务制度健全 (1分)	针对社工站制定财务管理制度并照章执行,包含社工站资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度,并有效落实各项制度规定。 (1)制定了社工站的财务管理制度,内容完整,并遵照制度执行,且证明材料完整。(1分) (2)财务制度不完整或简略,或部分未按规定执行。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
		独立核算 (1分)	对社工站项目经费进行独立核算,且核算及时、无错误。 (1)经费独立核算,且全部核算及时、无错误。(1分) (2)经费独立核算,且大部分核算及时、无错误。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
		专款专用 (1分)	对社工站项目资金专款专用,项目资金的使用支出程序符合现行规定。 (1)符合上述情况。(1分) (2)不符合上述情况。(0分) *出现资金违规使用(如挤占、截留、挪用专项资金等情况),直接扣除财务管理指标3分,并上报主管部门。		文件 查阅
	制度建设 (2分)	人员管理制度 (0.5分)	制定清晰的人员管理制度,并严格执行,按照制度保留痕迹材料。包含且不限于驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
		志愿者管理制度 (0.5分)	制定志愿者服务制度,并对志愿者建档管理,及时将志愿者信息录入全国志愿服务系统。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
行政管理 (29分)	制度建设 (2分)	服务场所管理制度 (0.5分)	服务场所有专人管理,有明确的管理细则,有社工站、个案工作室、小组工作室管理细则。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
		文书档案管理制度 (0.5分)	制定档案管理制度并严格执行,做好服务记录工作。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
	人员管理 (5分)	人员配备 (2分)	按照《济南市街道(镇)社会工作服务站建设实施方案》要求,驻站社工人员不少于3人,入职年龄40岁以下,均具备大专及以上学历,专业资质不少于三分之二。 (1)符合上述情况。(2分) (2)部分符合上述情况。(1分) (3)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
		工作的连续性 (2分)	出现驻站社工离职情况后,及时补充人员,保证该社工站所开展的服务未出现间断的情况。驻站社工离职后两周及以上未补充人员应及时向社工总站汇报。 (1)符合上述情况。(2分) (2)不符合上述情况。(0分)		实地 查看
		组织架构 (1分)	设置社工站组织架构,明确社工站内部分工。 (1)有清晰的组织架构,有明确的内部分工。(1分) (2)不符合上述情况。(0分)		文件 查阅
	各级培训与督导的参与性 (8分)	业务培训 (4分)	驻站社工按时、足额参加省、市、区县民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训,且培训通知、学习记录、培训照片等记录完整。 (1)按时足额参加(1分):完全符合1分、部分符合0.5分、不符合0分 (2)专业性体现程度(2分):能够体现2分、部分体现1分、不能体现0分 (3)记录及档案完备程度(1分):完备1分、不够完备0.5分、不完备0分 *本选项为以上三项分别量化赋分,三项得分相加为最终本指标得分		文件 查阅

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
行政管理 (29分)	各级培训与督导的参与性 (8分)	业务督导 (4分)	<p>驻站社工按时、足额参加省、市、区县民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，且督导工作计划表、记录表、督导照片等记录完整。</p> <p>(1) 按时足额参加(1分)：完全符合1分、部分符合0.5分、不符合0分</p> <p>(2) 专业性体现程度(2分)：能够体现2分、部分体现1分、不能体现0分</p> <p>(3) 记录及档案完备程度(1分)：完备1分、不够完备0.5分、不完备0分</p> <p>*本选项为以上三项分别量化赋分，三项得分相加为最终本指标得分</p>		文件查阅
服务执行与产出 (23分)	服务执行 (6分)	服务内容合规性 (1分)	<p>开展的服务内容符合《济南市街道(镇)社会工作服务站服务内容清单》的相关规定。</p> <p>(1) 符合上述情况。(1分)</p> <p>(2) 不符合上述情况。(0分)</p>		走访调查
		服务记录真实性 (1分)	<p>服务记录、服务对象资料等真实、有效。</p> <p>(1) 符合上述情况。(1分)</p> <p>(2) 不符合上述情况。(0分)</p>		走访调查
		志愿者的使用 (4分)	<p>社工在开展服务时能够动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动，并及时在全国志愿服务信息系统录入志愿者服务时长。</p> <p>(1) 志愿者参与程度(2分)：驻站社工与志愿者人数比例达到1:10为2分、驻站社工与志愿者人数比例达到1:5为1分、驻站社工与志愿者人数比例不足1:5为0分</p> <p>(2) 及时在全国志愿服务信息系统上录入志愿者服务时长。(2分)：及时2分、不够及时1分、未录入0分</p> <p>*本选项为以上两项分别量化赋分，两项得分相加为最终本指标得分</p>		文件查阅
服务执行与产出 (23分)	服务产出 (7分)	指标达成情况 (7分)	<p>达成合同规定或年度工作计划中各项服务内容、指标的情况。</p> <p>(1) 能够很好地实现服务计划中的既定指标，达成率在90%及以上。(7分)</p> <p>(2) 服务指标完成率一般，达成率在70%—90%(含70%)。(5分)</p> <p>(3) 服务指标完成率较低，达成率低于70%。(3分)</p> <p>(4) 不符合上述情况。(0分)</p>		文件查阅

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
服务执行与产出 (23分)	专业服务 (8分)	社工工作开展 (8分)	<p>每年选择2—3个重点服务内容各完成不少于1个个案、1个小组、1个社区工作的服务，并整理相关服务档案及案例。</p> <p>(1) 数量符合要求(2分)：完全符合2分、部分符合1分、不符合0分</p> <p>(2) 专业性体现程度(2分)：能够体现2分、部分体现1分、不能体现0分</p> <p>(3) 记录及档案完备程度(2分)：完备2分、不够完备1分、不完备0分</p> <p>(4) 是否形成案例(2分)：形成案例2分、未形成案例0分</p> <p>*本选项为以上四项分别量化赋分，四项得分相加为最终本指标得分</p>		文件查阅 走访调查
	资源整合 (2分)	资源整合 (2分)	<p>积极整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作。</p> <p>(1) 有相应的资源链接行动并留下痕迹，产生联动效应。(2分)</p> <p>(2) 有资源动员行动，但产生的联动效应和实际效果不明显。(1分)</p> <p>(3) 没有资源动员行动。(0分)</p>		文件查阅
社会评价 (38分)	社会投诉 (1分)	社会投诉 (1分)	<p>未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。</p> <p>(1) 未出现社会投诉情况。(1分)</p> <p>(2) 出现社会投诉情况。(0分)</p> <p>*若出现恶性服务事故，则扣除社会评价全部分值，并将该情况上报主管部门。</p>		走访调查
	社会影响 (1分)	知晓度 (1分)	<p>根据辖区相关部门、群众对社工站及其服务的知晓程度，评定是否具有良好的社会影响力。</p> <p>(1) 抽样调查的服务对象100%知晓、辖区街镇、社区(村)相关部门及人员知晓。(1分)</p> <p>(2) 辖区街镇、社区(村)相关部门及人员知晓。(0.5分)</p> <p>(3) 不符合上述情况。(0分)</p>		走访调查
	相关方评价 (12分)	服务对象评价 (4分)	<p>制定《服务对象满意度问卷》，采用抽样调查方式，通过对服务对象的电话调查，了解服务对象对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度，以及对服务效果等方面的评价。</p> <p>(1) 对社工站的满意度达到90%(含)及以上。(4分)</p> <p>(2) 对社工站的满意度达到80%(含)—90%。(3分)</p> <p>(3) 对社工站的满意度达到70%(含)—80%。(2分)</p> <p>(4) 对社工站的满意度达到60%(含)—70%。(1分)</p> <p>(5) 对社工站的满意度为60%以下，或对该社工站的服务进行投诉。(0分)</p>		走访调查

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
社会评价 (38分)	相关方评价 (12分)	志愿者评价 (4分)	制定《志愿者及社区社会组织满意度问卷》，采用抽样调查方式，通过对志愿者的电话调查，了解志愿者对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的评价。 (1) 对社工站的满意度达到 90%（含）及以上。（4分） (2) 对社工站的满意度达到 80%（含）—90%。（3分） (3) 对社工站的满意度达到 70%（含）—80%。（2分） (4) 对社工站的满意度达到 60%（含）—70%。（1分） (5) 对社工站的满意度为 60%以下，或对该社工站的服务进行投诉。（0分）		走访调查
		督导评价 (4分)	制定《督导满意度问卷》，采用抽样调查方式，通过对督导的电话调查，了解督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）的满意度，以及对服务效果等方面的评价。 (1) 对社工站的满意度达到 90%（含）及以上。（4分） (2) 对社工站的满意度达到 80%（含）—90%。（3分） (3) 对社工站的满意度达到 70%（含）—80%。（2分） (4) 对社工站的满意度达到 60%（含）—70%。（1分） (5) 对社工站的满意度为 60%以下，或对该社工站的服务进行投诉。（0分）		走访调查
	区县评价 (20分)	工作时间 (4分)	社工总站对社工站工作人员进行出勤管理，符合政府购买服务合同规定的工作时间。（请在 0—4 分的区间内打分）		走访调查
		工作责任与态度 (4分)	工作态度踏实认真，考察驻站社工能否积极主动完成社工站的各项日常工作。（请在 0—4 分的区间内打分）		走访调查
		工作能力 (4分)	社工总站及承接机构对社工站需要执行的日常工作进行系统培训和督导，提升社工工作技能，社工应认真学习，努力提升工作技能，满足日常工作所需。（请在 0—4 分的区间内打分）		走访调查
		工作职权 (4分)	社工站应遵守上级关于工作职权的要求，谨言慎行，合法合规合理地开展工作。（请在 0—4 分的区间内打分）		走访调查
		工作内容 (4分)	社工站须及时向社工总站汇报重要工作安排，如特殊工作内容与形式等。在街镇和社工总站的支持和指导下根据整体工作安排、服务需求等开展专业服务。（请在 0—4 分的区间内打分）		走访调查

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评价标准	得分	备注
社会评价 (38分)	街镇评价 (4分)	街镇评价 (4分)	通过对镇人民政府(街道办事处)的电话调查或面谈,了解其对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度,以及对服务效果等方面的综合评价。(请在0-4分的区间内打分)		走访调查
宣传创新 (10分)	媒体报道 (5分)	媒体报道 (5分)	获得区(县)级以上媒体(包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络)对社工站开展服务的正面报道,积极向“济南社工”微信公众平台投稿。 (1)国家级为2分/篇; (2)省级为1分/篇; (3)市级及“济南社工”微信公众平台为0.5分/篇; 注:最高累计得分为5分。		文件查阅
	特色项目 (5分)	一街镇一特色 (5分)	制定“一街镇一特色”项目计划书,开展特色社会工作服务,探索社会工作服务民政领域方法,总结提炼典型案例与经验。 (1)已制定计划书,开始执行,获得区县级及以上认可并宣传的。(5分) (2)已制定计划书,开始执行,获得街镇认可。(3分) (3)已制定计划书,开始执行。(1分) (4)不符合上述要求的。(0分)		文件查阅
评估信息真实性			组织评估中发现社工站存在弄虚作假情况,扣除总得分的20%,并将该情况上报主管部门。		
判定标准			评估总分为100分,评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级,90分(含)以上为优秀,80分(含)至90分为良好,70分(含)至80分为合格,70分以下为不合格。		

